

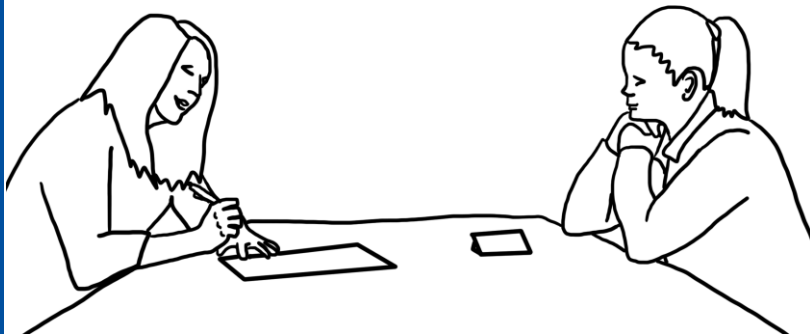
# Utvikling av veiledningssamtalen i NAV: Hvordan skape gode vilkår for deltakelse?

Kristin Halvorsen  
Prosjektleder UTVEI  
Seniorforsker, NTNU Samfunnsforskning AS  
Førsteamanuensis, Senter for faglig kommunikasjon, NTNU

Fag- og erfaringskonferanse, Fylkesmannen i Aust-Agder og Vest-Agder  
5.desember 2017

# utvei

Utvikling av veiledningssamtalen i NAV





NTNU

# utvei

Utvikling av veiledningssamtalen i NAV

## Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere

Prosjektperiode: 01.08.16 – 31.07.18

Prosjekteier: Humanistisk fakultet, NTNU

Prosjektledelse: NTNU Samfunnsforskning

Oppdragsgiver: Arbeids- og velferdsdirektoratet



NTNU

Samfunnsforskning



NTNU

Senter for faglig kommunikasjon

# Prosjektgruppe

- Prosjektleder: Seniorforsker Kristin Halvorsen, NTNU Samfunnsforskning
- Post.doc. Marit Olave Riis-Johansen, Senter for faglig kommunikasjon, NTNU
- Førsteamanuensis Ellen Andenæs, Senter for faglig kommunikasjon, NTNU
- Professor Gøril Thomassen, Senter for faglig kommunikasjon, NTNU





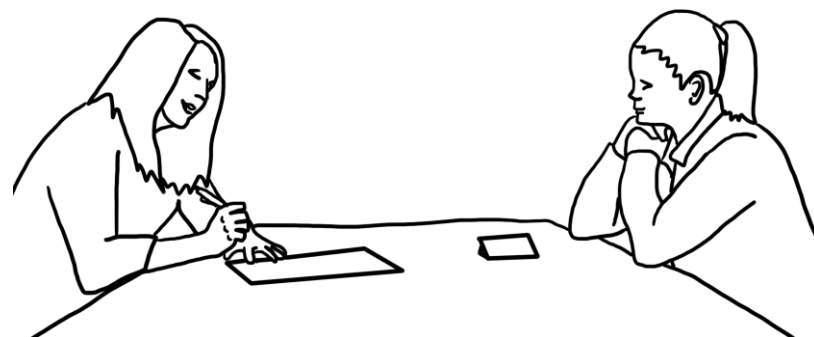
«NAV må ha økt oppmerksomhet på å sikre kvaliteten i brukermøtet; det er i dette møtet NAV skaper verdi.» (s.7)

### **Tematisk FoU-satsing: Interaksjon med brukere**

- "færre standarder og økt bruk av skjønn i brukeroppfølgingen"
- Veilederrollen er i fokus

# Forskningsspørsmål

*Hvordan kan analyser av faktiske veiledningssamtaler bidra til å styrke NAV-veilederes interaksjon med brukere og legge til rette for brukermedvirkning?*

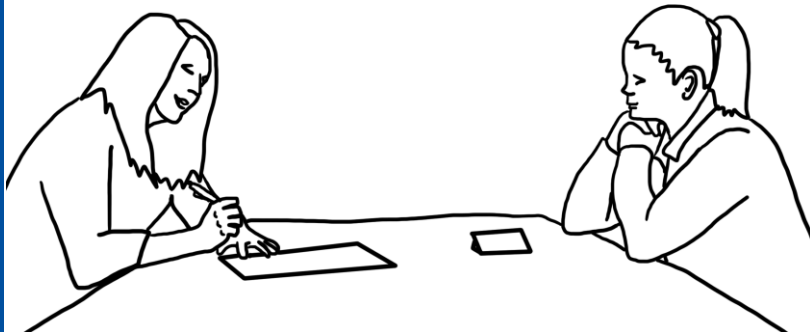


# Metode

- Steg I: Forskernes analysearbeid
  - Feltarbeid og intervjuer
  - Videoopptak av brukermøter
  - Analysearbeid: kritiske øyeblikk, mønstre og mangfold
- Steg II: Felles utviklingsarbeid
  - Workshops med veiledere, felles fortolkning av analytiske funn
  - Arbeid med faktiske utdrag fra samtalene
  - Felles refleksjon, implikasjoner for praksis



- **Målrettet**
- **Institusjonelt definerte roller og ansvar**
- **Grenser for akseptable bidrag**
- **Ytringene tolkes i lys av den institusjonelle rammen**

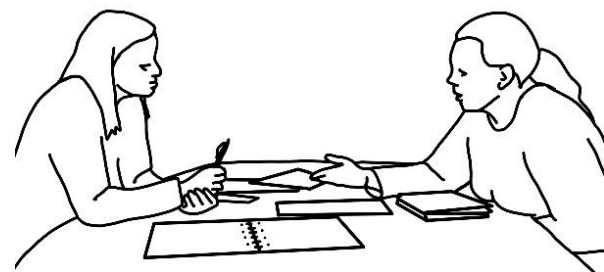




# Veileder som samtaleleder

## Vilkår for deltakelse

- Komme til ordet (få/ta samtaleturn)
- Rom for å påvirke innholdet i møtet (tematisk utvikling)
- Innsikt i samtalens mål og rammer
  - Hva skal vi gjøre sammen? Hvordan skal vi gjøre det?
  - Hvem har ansvar for hva? Hva forventes av meg?



Kontakt:

kristin.halvorsen@ntnu.no

 NTNU

Senter for faglig kommunikasjon

[www.ntnu.no/sekom](http://www.ntnu.no/sekom)